

Landelijke dienstverlenende rollen. Criteria in de uitvoeringsbesluiten. Standpunt van de LEOV's en samenwerkingsverbanden

Deze bijdrage vertrekt van de notulen die CJSM heeft gemaakt van het info- en consultatiemoment op 25/11/2016.

0. Algemeen

Op zich zijn de criteria voldoende duidelijk. De LEOV's en de samenwerkingsverbanden benadrukken dat de meeste van deze criteria moeilijk te kwantificeren zijn. Ze vragen daarom een open en brede formulering van deze criteria in de uitvoeringsbesluiten. De verduidelijking ervan kan gebeuren in een informeel kader (zoals de handleiding).

1. Criterium: kwaliteit van de aanwezige expertise

- **Aanwezige expertise** is een begrip dat zich moeilijk laat kwantificeren. Organisaties die een landelijke dienstverlenende rol op zich nemen, zijn zogenaamde 'kennisproductieve organisaties'. Dit zijn organisaties die erin slagen om innovatief te zijn en zelf kennis te creëren. Mogelijke indicatoren:
 - o Aanwezigheid van basisvakken;
 - o Aandacht voor leerprocessen en bijscholing in de organisatie;
 - o Ruimte voor reflectie over de eigen werking;
 - o Afstemming op peers: netwerken en internationalisering.;
- Een begrip als '**kwaliteit**' laat zich eveneens moeilijk definiëren. Het opleggen van bepaalde internationale standaarden is een mogelijkheid, maar dergelijke vaste normen zijn erg algemeen en daarom moeilijk toepasbaar voor elke organisatie. De organisatie formuleert wat ze een kwaliteitsvolle expertise vindt en toont aan dat ze deze regelmatig evalueert
- De LEOV's/samenwerkingsverbanden benadrukken dat een organisatie niet noodzakelijk alle expertise zelf in huis moet hebben. Wel moet ze het **overzicht hebben op de aanwezige expertise in het veld**, deze kunnen samenbrengen en vervolgens kunnen aanbieden.

2. Criterium: wijze waarop de cultureel-erfgoedgemeenschap wordt betrokken

- Mogelijke aspecten die in het die in het aanvraagdossier aangetoond kunnen worden:
 - o **Goede kennis van de doelgroep/CE-gemeenschap** en de kwaliteit van de omgevingsanalyse.
 - o Op welke manier is de **CE-gemeenschap betrokken** bij het **beleidsplanningsproces**?
 - o Deelname in/vertegenwoordiging in de **beheersorganen** strekt tot aanbeveling, maar is niet altijd haalbaar. Indien het werkveld bestaat uit een groot aantal/verschillende CE-gemeenschappen, is vertegenwoordiging in RvB niet altijd wenselijk. Via andere platformen (adviesgroepen, stuurgroepen, klankbordgroepen) kan de CE-gemeenschap wel structureel worden betrokken bij de werking.
 - o In welke mate doet de CE-gemeenschap **een beroep** op de organisatie? Anders geformuleerd: in welke mate wordt de dienstverlener betrokken bij de CE-gemeenschappen? Dit kan op verschillende manieren worden gemeten (behandelde adviesaanvragen en begeleidingstrajecten, deelnemersaantallen bij evenementen, interacties op sociale media...).

3. Criterium: wijze waarop de dienstverlenende rol wordt opgenomen + niet wordt opgenomen door een andere speler

Zoals al aangegeven op het consultatiemoment op 25/11, benadrukken de LEOV's/samenwerkingsverbanden dat dit criterium vertrekt van de expertise vanuit de organisatie/aanbieder. Dat is voor een dienstverlenende rol niet per definitie het uitgangspunt. Naast inhoudelijke experts, zijn er ook mensen nodig die de inhoudelijke expertise omzetten in een dienstverlening en communicatie. De organisatie moet m.a.w. kunnen aantonen **hoe de expertise gebundeld, aangeboden aan én opgepikt wordt door de cultureel-erfgoedgemeenschappen**. De organisatie toont aan in het aanvraagdossier welke strategie ze hanteert om een dienstverlening uit te bouwen om echt impact te hebben tot op de werkvloer, welke competenties (bv. op het vlak van makelaardij/bemiddeling) ze daarvoor in huis heeft/in huis wil opbouwen en welke indicatoren ze daaraan willen koppelen.

4. Criterium: Mate waarin wordt ingespeeld op noden in het veld

- De omgevingsanalyse toont aan dat de aanvrager een (1) zicht heeft op verschillende doelgroepen, CE-beheerders, ICE-gemeenschappen en hun noden en (2) zicht op het erfgoed zelf en de noden ervan.
- Dienstverlening is een dynamisch gegeven, er moet kunnen ingespeeld worden nieuwe behoeften. De organisatie speelt in op de noden (**vraaggericht**) en brengt nieuwe inzichten en innovatie in in de CE-gemeenschap (**aanbodgericht**). (Cfr. in dit opzicht de meta-evaluatie die de minister heeft gemaakt van de LEOVs).

5. Criterium: Schaalgrootte en landelijke reikwijdte

- Welke impact heeft de organisatie en haar dienstverlening? Is de impact omvangrijk en blijvend/duurzaam? Slaagt de organisatie er vb. in om de expertise/resultaten/voortgang in het netwerk te vergroten?
- De aanvrager toont aan waarom zijn **organisatiestructuur** (een samenwerkingsverband, een dienstverlenende organisatie an sich of vanuit een collectiebeherende organisatie) de meest effectieve structuur is om de vooropgestelde doelstellingen te realiseren.
- **Landelijke reikwijdte** wordt aangetoond door de regionale spreiding van bediende actoren en samenwerkingsverbanden.

6. Criterium: samenwerking en netwerking

- Via de omgevingsanalyse toont de aanvrager aan hoe zij zichzelf positioneert in Vlaanderen en internationaal. Een goede **benchmarking** is cruciaal.
- Om te komen tot afstemming en taakafspraken, is het zinvol dat er **samenwerkingsovereenkomsten** en partnerovereenkomsten worden afgesloten waarin wordt benoemd wie welke rol op zich neemt voor het netwerk. Een gezond netwerk reikt echter verder dan het formele samenwerkingsverband. Niet elke samenwerking laat zich formaliseren. De kwaliteit van het netwerk blijkt uit praktijkvoorbeelden en de resultaten die men kan voorleggen.